日常生活における バリアフリー化の実践に 関する調査研究

報告書のポイント

調査の対象･方法

関東地方（東京、神奈川、埼玉、群馬、栃木）に居住する
以下の対象者に対して、個別面接調査を実施

○サポート必要者（計３９５名）

・高齢者：８７名（７０歳以上）

・障害者：２２９名
（視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、
内部障害、知的障害、精神障害）

・妊娠中の人：３９名

・乳幼児連れの人：４０名

○健常者（計９１名）

・日常生活でのサポート経験あり…５１名
・日常生活でのサポート経験なし…４０名

調査目的･内容

○目的

対象者別に、以下の場面・項目に基づいて調査を行うことで健常者との意識の違いなどを整理し、心のバリアフリーを実現するために今後、必要な方策を調査する。

○対象場面

Ⅰ　公共交通機関　　　Ⅱ　街なか
Ⅲ　宿泊施設　　　　　Ⅳ　商業施設
Ⅴ情報・各種製品

○調査項目

対象場面のそれぞれについて、①～⑤を調査
①対象者が不便さを感じるとき
②不便だったこと、必要なサポート
③サポートをする上で配慮して欲しいこと
④サポートをする上で知りたいこと
⑤サポートを行った理由

（①～③の調査対象は、高齢者、障害者、妊娠中の人、乳幼児連れの人。④、⑤の調査対象は、健常者。）

調査結果
(a.困ったことがあったとき、 対象場面別の上位3つ)

○公共交通機関（駅や鉄道）

①ホームへ行くとき
②トイレを利用するとき
③列車を乗り降りするとき

○公共交通機関（バスやバス乗り場）

①乗り降りするとき
②乗務員の対応、乗務員とコミュニケーションをとるとき
③バス停を探すとき・バス停に行くとき

○街なか（歩道・道路・信号等）

①段差のある歩道を通るとき
②広い（狭い）幅の歩道を通るとき
③障害物のある歩道を通るとき

○宿泊施設（旅館・ホテル）

①トイレや浴室を利用するとき
②館内の施設や設備を利用するとき
③部屋を探したり予約するとき

調査結果
(a.困ったことがあったとき、対象場面別の上位3つ)

○商業施設(スーパー、コンビニ、デパート)
①商品を探すとき
②トイレを利用するとき
③店内の施設や設備を利用するとき

○情報･各種製品(電話･携帯電話･メール等)
①取扱説明書を読むとき
②端末を操作するとき
③相手の声を聞くとき

○情報･各種製品(身の回りの日用品)
①廃棄するとき
②取扱説明書を読むとき
③包装容器を開閉するとき

調査結果
(b.コメントの中で多いもの)

○共通

・電車とホームの間が広いと怖い。
・洋式トイレの方が良い。
・自転車は車道を走って欲しい。すれ違う時などには、合図が欲しい。また、放置しないで欲しい。

○高齢者

・電車やバスの行き先が探せないので、教えて欲しい。
・携帯電話の端末の使い方がわからないので、サポートして欲しい。

○障害者

・介助を行う際に、突然、腕をつかまないで欲しい。
・周囲からじろじろ見られて嫌だ。
・香水やタバコの匂いのしない介助者が良い。
・車いすを無視して、乗せないバスもいる。
・車いすは正しく持ち上げて欲しい。
・苦情や希望を上手く伝えられなくて、困った。

調査結果
（b.コメントの中で多いもの）

○妊娠中の人

・電車やバスが混んでいるときには、ドア脇のスペースを譲って欲しい。

○子ども連れの人

・荷物やベビーカーを持っているときは、声をかけて、手伝って欲しい。
・トイレ利用の際に困ることが多い（商業施設などのトイレ空間の少なさや狭さ、場所のわかりにくさへの指摘が多い）。

○健常者

・声をかけるタイミング、方法がわからない。
・車いすの押し方がわからない。
・異性の場合、戸惑う。
・手伝ったが反応がわからず、手伝ってよかったか不明。
・相手が安心できる声のかけ方、一声かける勇気が必要。

調査結果
（c.まとめ）

①効率化やスピードが求められる時代のなかで、
日常生活の中で「人的な」サポートがますます必要になってきている。

②求められるサポートの内容は、場所や状況により異なるが、サポート必要者の希望と健常者の対応の間にギャップがある。一方で、場所や状況を問わず、**サポート必要者は本人の意向が尊重される**ことも望んでいる。
健常**者の側にも**どのように対応すればよいのか**戸惑い**が見られる。

③このため**双方のコミュニケーションを容易にするようなサポートを行い、円滑にしていく**ことが求められている。

今後に向けて

　サポート必要者と健常者の相互のコミュニケーションを促進するためには、以下のような取組を行うことが必要である。

①サポート必要者の**障害･状況を理解する機会･場を増やす。**
②**マニュアル（サポート必要者用、健常者用）を作成**するなど、**場面別、障害の内容や程度別に応じた支援方法を具体化**する。
③さまざまな場で、**コミュニケーション･スキル**を学ぶ。
④案内者を幅広く養成する。
⑤サポート必要者の**まちづくりへの参画**を進める。
⑥**情報取得面でのバリアフリー化**を進める。